THE BERYL INSTITUTE

Perspectivas dos consumidores sobre a experiência do paciente em 2024

Jason A. Wolf, PhD, CPXP
Presidente e CEO, The Beryl Institute

THE BERYL
INSTITUTE

The Beryl Institute é uma comunidade global de profissionais de cuidados de saúde e especialistas em experiência comprometida em transformar a experiência humana em cuidados de saúde. Como pioneiro e líder do movimento de experiência e da profissão de experiência do paciente há mais de uma década, o Instituto oferece acesso inigualável a pesquisas imparciais e práticas comprovadas, oportunidades de networking e desenvolvimento profissional e um espaço seguro e neutro para trocar ideias e aprender com outros profissionais.

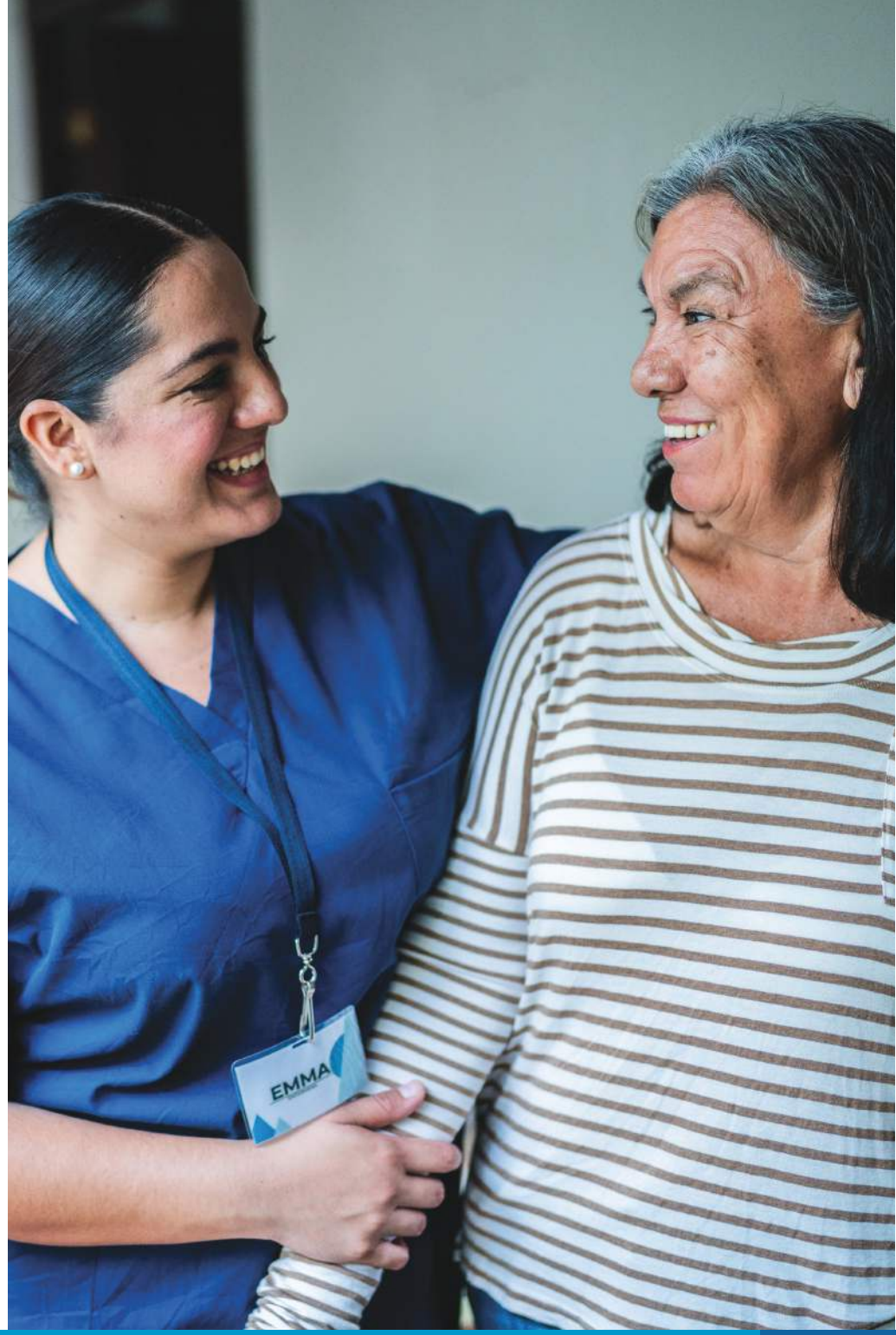
Definimos "experiência do paciente" como a soma de todas as interações, moldadas pela cultura de uma organização, que influenciam as percepções do paciente em todo o processo de atendimento. Acreditamos que a experiência humana se baseia nas experiências de pacientes e familiares, daqueles que trabalham com cuidados de saúde e das comunidades a que atendem. Siga o The Beryl Institute no LinkedIn, Facebook e X (@BerylInstitute). Visite o site do The Beryl Institute em **www.theberylinstitute.org**.

Um compromisso com a transformação da experiência humana

O The Beryl Institute iniciou sua investigação das perspectivas dos consumidores em relação à experiência do paciente em 2018.[1] A inspiração veio da percepção de que as pessoas comuns formam suas opiniões sobre os cuidados de saúde a partir do atendimento recebido, de como ele foi prestado e dos efeitos permanentes dessas experiências. Havíamos alcançado um ponto crucial na jornada do movimento da experiência, no qual já não víamos a experiência apenas como resultados de pesquisas. Naquele momento, reconhecíamos que, em um sistema baseado na ideia de seres humanos cuidando de outros seres humanos, as pessoas tinham prioridades claras em relação à sua experiência de cuidado. E entendíamos que, embora o setor de saúde não pudesse ser totalmente comparado a nenhuma outra indústria no mundo, ainda existiam expectativas universais, especialmente para aqueles que vivenciam os momentos mais delicados de suas vidas.

Desde aquela primeira pesquisa em 2018, nossa missão tem sido reafirmar a verdade de que, como pessoas, todos buscamos ser cuidados e receber atenção no ambiente de saúde. Além disso, trabalhamos para nos desvincular da visão tática inicial que norteou nossos passos — o foco em facilidades e confortos que julgávamos essenciais. Em vez disso, começamos a entender que o verdadeiro anseio das pessoas é serem reconhecidas e tratadas como indivíduos. Elas entram em seus atendimentos médicos com expectativas claras e tomam decisões sobre cuidados de saúde baseadas nessas mesmas experiências.

Nossa terceira iteração deste estudo global reafirma grande parte do que acreditávamos ser fundamental desde o início. Como mencionamos no início do primeiro estudo em 2018,[1] "O objetivo desta pesquisa foi entender até que ponto a experiência é importante para os consumidores de saúde, como eles a definem, quais aspectos consideram prioritários em uma experiência positiva e o impacto geral que ela exerce." O aspecto mais significativo ao analisar os resultados dos últimos seis anos é como as experiências vividas durante esse período moldaram os resultados.



Os resultados que encontramos confirmam que temos oportunidades significativas de compartilhar, aprender e crescer juntos ao cuidar de nossos concidadãos, membros da comunidade e uns dos outros, não importa onde estejamos no mundo.

Desde o período pré-COVID de 2018, passando pelo auge da pandemia global em 2020-2021, até a nova normalidade de 2024, observamos um forte senso de consistência nas prioridades das pessoas, mesmo em períodos de grande turbulência.

Também é importante esclarecer o uso da palavra "consumidor" neste estudo, para que não nos concentremos apenas nos termos, mas sim no propósito geral. Como em 2021, desejamos novamente destacar a existência de dois grupos complementares de pessoas que interagem com o sistema de saúde — em primeiro lugar, os pacientes (assim como suas famílias e parceiros de cuidado), que, geralmente sem escolha, devido a problemas de saúde, acidentes ou outros fatores, envolvem-se diretamente com o sistema de saúde; em segundo lugar, os consumidores gerais, que utilizam o sistema de saúde de forma mais ampla. Para que não haja dúvidas, pacientes não são consumidores no sentido clássico do termo, mas são, sem dúvida, os principais usuários do sistema de saúde. Embora sua chegada ao sistema de saúde possa não ser resultado de uma escolha, as decisões que tomam durante seu tratamento são. Mesmo em sistemas ao redor do mundo onde as escolhas parecem ser limitadas, as vozes das pessoas permanecem relevantes. As histórias que compartilham são reais e suas vivências têm importância.

Também vimos que, mesmo ao expandirmos a pesquisa de forma mais abrangente pelo mundo, os itens de importância não mudam. As pessoas querem ser tratadas como pessoas. E os aspectos que são importantes para nós como seres humanos, embora moldados em parte por nossas culturas e pela forma como nossos sistemas de saúde nacionais são estruturados e operados, são muito mais semelhantes do que diferentes.

Acreditamos que essa realidade não é apenas informativa; ela é inspiradora. Pois o que aprendemos e compartilhamos, e o que as pessoas ao redor do mundo nos deram através do presente de suas vozes, é a percepção de que a experiência das pessoas tem uma importância evidente. E existem ações fundamentais que realmente fazem a diferença. O alinhamento global serve como uma visão clara das conexões que nos unem. Os resultados que encontramos confirmam que temos oportunidades significativas de compartilhar, aprender e crescer juntos ao cuidar de nossos concidadãos, membros da comunidade e uns dos outros, não importa onde estejamos no mundo.

Essa realidade nos dá esperança e evidencia uma oportunidade genuína. Não devemos vacilar em nosso compromisso de perguntar o que importa, mas também devemos ser claros em afirmar que já sabemos muito do que já é relevante. E com essa compreensão, temos a chance de compartilhar o que aprendemos, buscar ideias em lugares que talvez nunca imaginássemos antes e perceber que a excelência não está apenas na sofisticação de um sistema, mas na humanidade que se reflete em cada interação.

É isto que descobrimos agora, após esses seis anos. Que a necessidade fundamental dos seres humanos não muda. Que sabemos exatamente o que esperamos do sistema de saúde. Que temos clareza sobre o que diremos ou compartilharemos como resultado das experiências que vivenciamos.

Nossa investigação sobre as perspectivas dos consumidores acerca da experiência reafirma o que tantos de nos comprometemos a fazer desde o início: Que, se ouvirmos com atenção, comunicarmos de forma clara e demonstrarmos respeito, sempre com o compromisso de garantir qualidade e segurança nos resultados, estaremos de fato transformando a experiência humana no setor da saúde. No fim das contas, acredito que é isso que as pessoas esperam de nós.

Uma breve história sobre as perspectivas dos consumidores sobre a experiência

Começamos nossa exploração em 2018 com um propósito mais amplo, pois, embora as pesquisas com pacientes se concentrem principalmente no que as organizações de saúde desejam saber sobre seu desempenho na prestação de cuidados, ainda não tínhamos uma noção clara do que era mais relevante para as pessoas, do que realmente importava em sua experiência de saúde. Na tentativa de compreender, organizamos uma lista de 34 itens em três categorias: interações com pessoas, processos de cuidado e os ambientes onde o cuidado é fornecido. Também incluímos perguntas sobre os resultados esperados pelas pessoas, bem como o que elas fariam se suas expectativas gerais fossem atendidas (ou não).

Iniciamos o artigo de 2018 destacando que:

> "Ampliar a discussão para a experiência humana no setor de saúde nunca foi tão relevante. O setor de saúde agora parece empenhado em entender que deve valorizar tanto aqueles que prestam quanto aqueles que recebem os cuidados, para garantir os melhores resultados que realmente importam. As pessoas não são apenas participantes passivos em uma transação de cuidado ou meros receptores de cuidados, elas são parceiras na conversa sobre os cuidados, devendo ser reconhecidas e tratadas como seres humanos na experiência de saúde. Essas vozes, o que é importante para elas e o conhecimento que elas trazem, independentemente do lado em que se encontram na equação de cuidados, devem agora fazer parte da solução global. O que se revelou neste estudo é que a experiência dos consumidores com o sistema de saúde é de grande importância para eles. Esse reconhecimento da importância será um fator crucial para os sistemas de saúde em todo o mundo, agora e no futuro." [1]

Foi essa percepção que, de muitas formas, sustentou o setor de saúde durante o auge da pandemia. A própria pandemia reforçou estas ideias: o compromisso com a experiência humana é fundamental, e, ao cuidarmos de nossas equipes de saúde, garantimos uma experiência melhor para nossos pacientes, parceiros de cuidado e comunidade. Embora seja importante que os profissionais de saúde reconheçam isso, é muito mais significativo para aqueles que vivenciam o sistema de saúde como pacientes, familiares e parceiros de cuidado.

PESQUISA

Perspectivas dos consumidores sobre a experiência do paciente em 2018

PESQUISA

Perspectivas dos consumidores sobre a experiência do paciente em 2021

Em 2018, como reforçado neste estudo de 2024, voltamos a um ponto crítico que não podemos, e jamais devemos, negligenciar: garantir uma experiência positiva e de alta qualidade para as pessoas não é apenas algo agradável de se fazer ou algo secundário ao foco da saúde. É um fator essencial para nossa capacidade de oferecer o melhor cuidado a pacientes e parceiros de cuidado, tanto no presente quanto no futuro. Este estudo proporciona a todos os que buscam excelência na saúde percepções claras sobre o que pode e deve ser feito para fornecer o melhor cuidado para as pessoas, em conjunto com os esforços clínicos mais eficazes. Não se trata de fluxos distintos, mas de promessas entrelaçadas que fazemos a todos os beneficiários do sistema de saúde.

O estudo começou com a curiosidade sobre o que era considerado importante. E apresentou uma declaração clara e inabalável sobre o que realmente importa. O conteúdo nas páginas seguintes não só revela os sentimentos das pessoas no presente, mas também mostra as tendências consistentes que devem orientar e direcionar as prioridades, ações e investimentos das organizações de saúde no futuro.

Metodologia e participantes

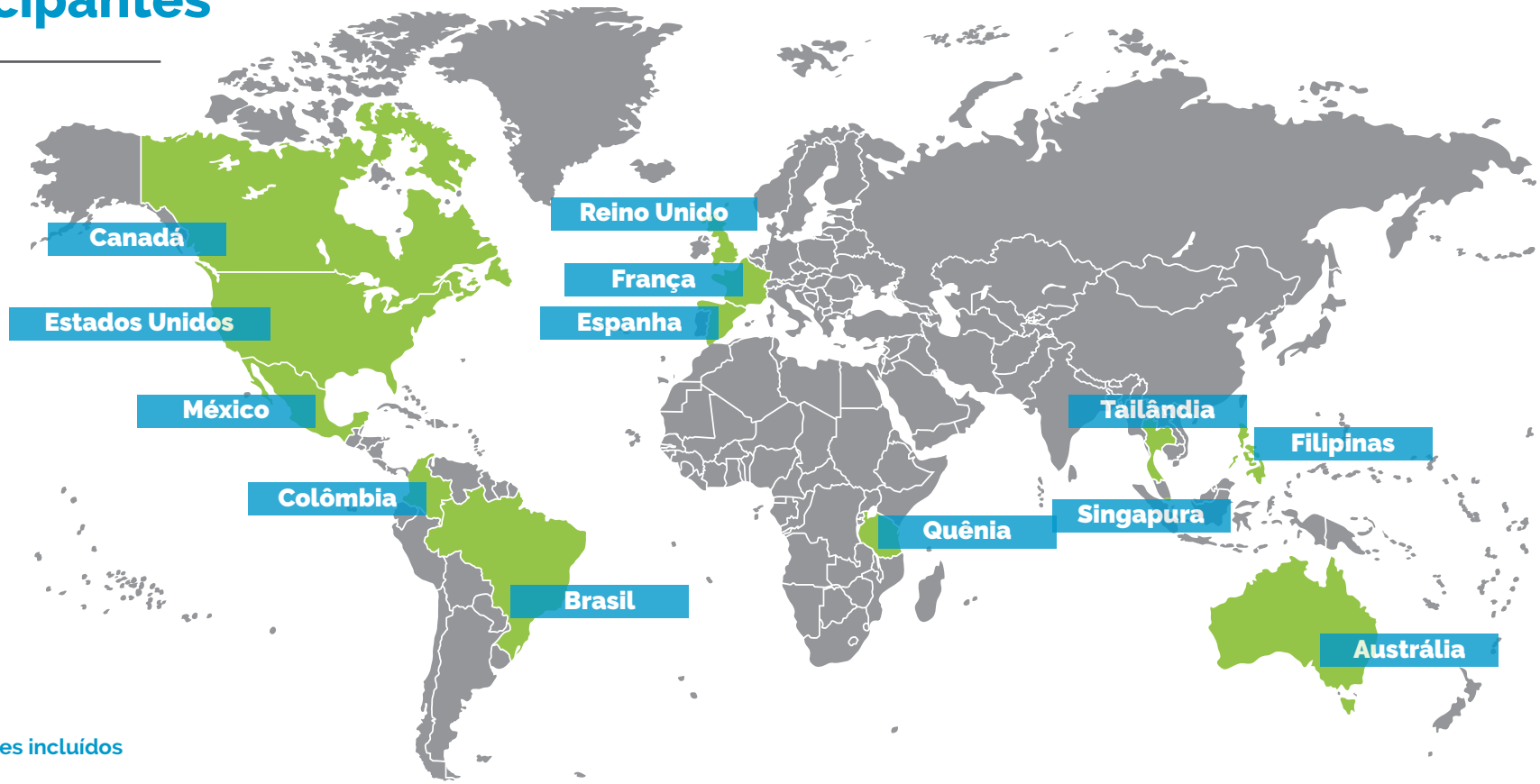


Figura 1: Países incluídos no estudo

A pesquisa deste ano é a coleção mais abrangente e diversificada de vozes que já reunimos para este estudo. Além da análise principal realizada nos Estados Unidos e nos cinco outros países que participaram dos dois estudos anteriores, em 2018[1] e em 2020/2021[2], este estudo teve um alcance muito mais amplo.

Os conjuntos de dados incluíram as questões direcionadas aos consumidores na pesquisa PX Pulse mais recente de 2024[3] realizada nos Estados Unidos. Além disso, a pesquisa global de consumidores de 2024 foi ampliada dos quatro países iniciais (Austrália, Canadá, Filipinas e Reino Unido) para um total de 12, incluindo Brasil, Colômbia, França, Quênia, México, Singapura, Espanha e Tailândia (Figura 1). As vozes neste estudo representaram os seis continentes. A pesquisa foi disponibilizada em inglês, francês, português e espanhol.

Tivemos o prazer de incluir as vozes dos consumidores no Brasil em parceria com a afiliada global do The Beryl Institute, a Sociedade Brasileira de Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa (the Brazilian Society for Patient Experience and Person-Centered Care, SOBREXP), que, junto à SoluCX, realizou a primeira pesquisa desse tipo na América Central e do Sul

sobre as vozes dos consumidores na área da saúde[4] Baseada nas principais questões do estudo com consumidores, a pesquisa também analisou a dinâmica em um ambiente onde os sistemas públicos e privados trabalham em paralelo para cuidar da população nacional. Você pode acessar o estudo completo aqui: **https://theberylinstitute.org/product/expectations-patient-experience-in-healthcare-in-brazil-2/**

Ao todo, a amostra deste estudo incluiu as vozes de mais de 6.600 pessoas em todo o mundo. Os tamanhos das amostras variaram ligeiramente de acordo com o país, com os resultados da PX Pulse nos EUA e o estudo no Brasil contando com amostras maiores, devido ao formato de coleta de dados. Na análise comparativa e revisão geral das pontuações, as diferenças entre os tamanhos das amostras nacionais foram compensadas e as pontuações foram normalizadas para garantir uma representação precisa da perspectiva global dos consumidores.

O estudo se aprofundou em 34 itens essenciais, abordando experiências ligadas a pessoas, processos e locais, além dos objetivos que os indivíduos buscam alcançar com suas experiências no sistema de saúde. Os participantes avaliaram a importância de cada item para sua experiência de saúde, em uma escala que ia de "Nada importante" até "Extremamente importante". O estudo também explorou a percepção e as ações das pessoas em relação a experiências de saúde positivas e negativas.

Como foram realizadas três pesquisas distintas neste estudo, cada uma com perguntas demográficas ligeiramente diferentes, uma análise geral dos dados considerando gênero e idade não foi incluída neste relatório. Entretanto, uma análise das percepções sobre a importância com base na idade é apresentada mais adiante, abrangendo os 11 países fora da PX Pulse dos EUA e do estudo brasileiro. Análises adicionais serão realizadas à medida que os dados forem revisados.

Com base nos dados coletados, destacam-se os pontos gerais a seguir. Na PX Pulse dos EUA, a idade não foi registrada, mas houve uma divisão uniforme entre os participantes, sendo 50% identificados como homens e 50% como mulheres. Os dados brasileiros tiveram uma distribuição por gênero de 60% mulheres, 39% homens e 1% outros. O estudo dos outros 11 países não coletou informações sobre gênero.

As divisões por faixa etária dos estudos realizados fora dos EUA e no Brasil estão apresentadas na Figura 2.

No geral, os grupos de participantes de cada país foram selecionados para refletir amostras demograficamente representativas de cada localidade. A análise dos dados que seguem revela que, apesar da grande variedade de pessoas incluídas neste estudo, as necessidades básicas do ser humano — um denominador comum — evidenciam que compartilhamos mais semelhanças do que costumamos admitir.

Figura 2. Divisão por idade fora dos EUA e no Brasil

	Agregado de países excluindo os Estados Unidos	Brasil
65 ou mais	10%	2%
55-64	11%	6%
45-54	15%	14%
35-44	24%	29%
25-34	28%	32%
18-24	12%	17%

O que os consumidores de saúde consideram importante: classificações gerais

Os resultados de 2024 revelam uma consistência clara em relação ao que os consumidores de saúde consideram importante: Nesta seção, revisaremos a classificação geral dos principais itens explorados, faremos comparações nacionais e identificaremos principais necessidades expressadas pelas pessoas sobre sua experiência com o sistema de saúde, independentemente de onde estejam no mundo.

Consenso sobre itens importantes entre os países

Apesar de apresentarmos comparações nacionais mais detalhadas posteriormente neste documento, vale mencionar que somente 6 dos 34 itens avaliados pelos participantes ficaram entre os 10 mais relevantes nos 13 países analisados. Esses itens se dividem em três declarações relacionadas a resultados e três relacionadas à experiência, como mostrado na Figura 3.

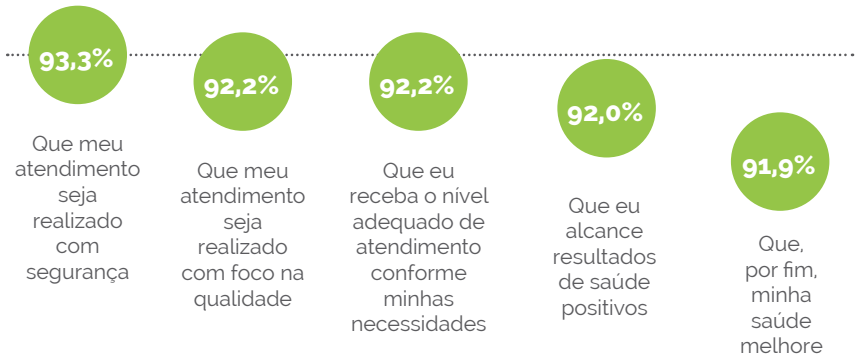
Esse equilíbrio demonstra que, para as pessoas, a comunicação, o tratamento recebido e o conforto experimentado são igualmente cruciais para garantir uma experiência positiva. Essa relevância consistente se reflete em todo o conjunto de dados.

Figura 3. Itens de maior relevância comuns a todos os países

Resultados importam

Antes de nos aprofundarmos nas especificidades da experiência de saúde, os dados nos mostraram uma reafirmação clara dos resultados que as pessoas esperam obter ao buscar atendimento médico. Foram apresentadas cinco afirmações relacionadas aos resultados para os participantes da pesquisa. A média geral da classificação desses itens (considerando a soma das respostas "extremamente importante" e "muito importante") os colocou entre os dez itens mais bem classificados. A declaração sobre resultados "Que meu atendimento seja realizado com segurança" foi o item mais bem classificado nos resultados agregados. As cinco declarações sobre resultados e suas pontuações gerais são refletidas na Figura 4.

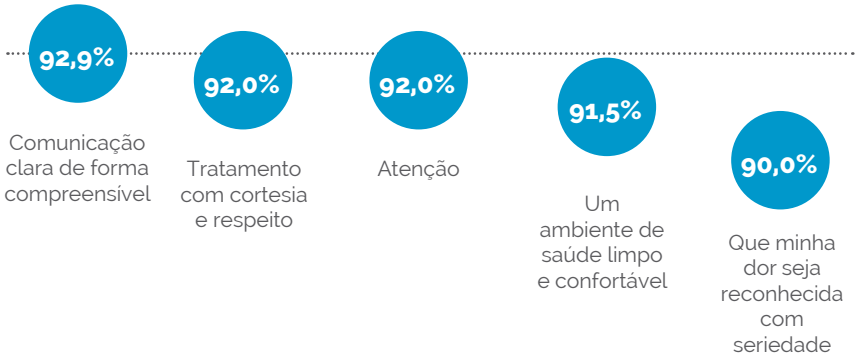
Figura 4. Cinco principais resultados esperados pelas pessoas em sua experiência de saúde



A maneira como as pessoas são tratadas aparece entre os cinco itens mais valorizados

Além das declarações sobre resultados, os cinco itens mais importantes apontados pelos consumidores globalmente estavam conectados a essas declarações, reforçando sua relevância fundamental. O segundo item mais significativo foi "Comunicação clara de forma compreensível", com 92,9% dos participantes considerando-o "Extremamente e Muito importante". Os cinco itens principais fora das declarações sobre resultados priorizam a forma como as pessoas esperam ser tratadas ao receber cuidados de saúde. As declarações sobre experiência estão representadas na Figura 5.

Figura 5. Cinco itens de maior importância na experiência de saúde



Como é possível observar, os itens ligados à experiência, como "ser tratamento com cortesia e respeito" e "atenção", foram avaliados com a mesma importância que itens relacionados aos resultados, como "foco na qualidade", "nível apropriado de cuidado" e "resultados de saúde positivos". Esses resultados são significativos, pois revelam que os consumidores acreditam que a forma COMO são tratados é tão importante quanto os resultados que obtiveram com o atendimento. Esses aspectos não devem ser ignorados, vistos como menos importantes ou deixados de lado na busca por oferecer a melhor experiência em saúde.

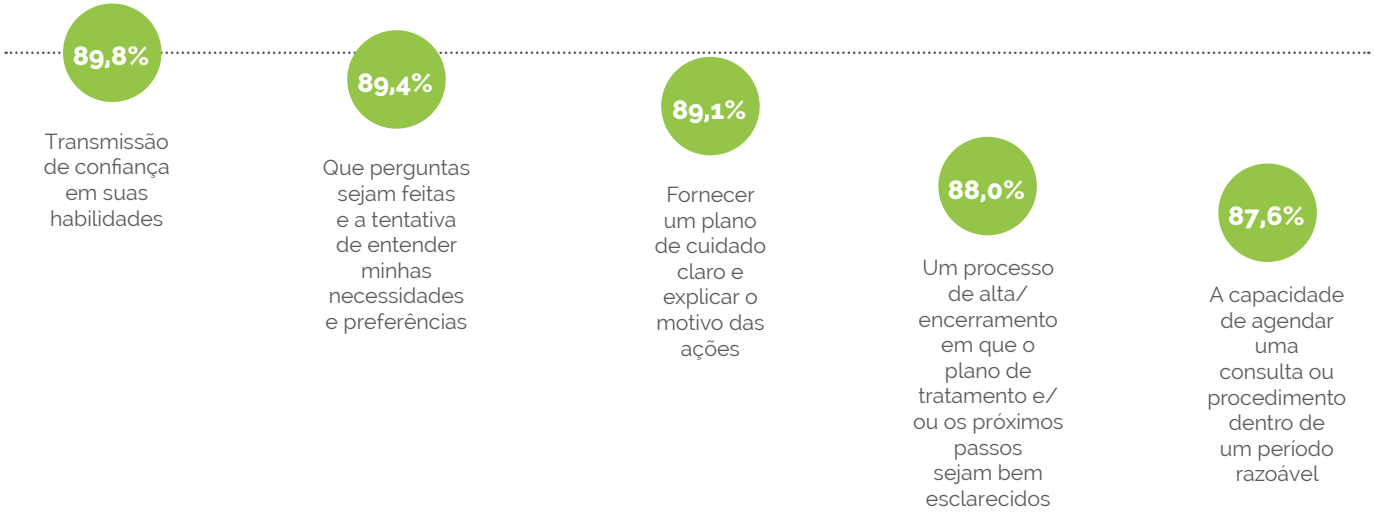
Os principais itens reafirmam a importância das pessoas e dos processos essenciais na experiência de saúde global

Ao analisar o próximo conjunto de itens em nosso ranking agregado, fica claro que a forma como as pessoas são tratadas é de grande importância. Além disso, processos fundamentais que garantem clareza sobre os planos de cuidado e o acesso aos serviços de saúde também são altamente valorizados. Os próximos cinco itens classificados em ordem de importância estão apresentados na Figura 6.

Esses resultados evidenciam a conexão entre a clareza clínica e dos processos com uma comunicação eficaz e suporte adequado. Quando você percebe que o membro da equipe de saúde se empenha em "Transmissão de confiança em suas habilidades", ele está reforçando seu conhecimento e compromisso com a excelência no seu atendimento. Quando ele "faz perguntas...", ele está demonstrando uma empatia maior ao buscar entender e agir com base no que é importante para você. Garantir a excelência nos cuidados de saúde implica fornecer planos de cuidado claros, essenciais para engajar o paciente como parceiro no seu tratamento.

As questões relacionadas aos processos também reforçam como os aspectos básicos são importantes para os consumidores de saúde, como sair da consulta sentindo-se informado e pronto para seguir adiante. Também podemos perceber a oportunidade que ainda existe no setor de saúde para garantir que as pessoas tenham acesso adequado ao cuidado. Os consumidores reforçam aqui a importância desse aspecto.

Figura 6. Itens de importância subsequente na experiência de saúde



Em um ambiente de recursos limitados, devemos ser claros sobre nosso foco

Na seção intermediária dos itens classificados por importância, há um grande número de itens relacionados a processos, intercalados com alguns itens ainda focados nas pessoas (Figura 7). É importante observar que, embora esses itens estejam mais abaixo na classificação de importância, eles continuam sendo extremamente relevantes para os consumidores, com mais de três quartos afirmando que são muito ou extremamente importantes.

Esse ponto é essencial para todos que estão comprometidos em aprimorar a experiência e é uma das principais conclusões deste estudo realizado ao longo dos últimos seis anos. Embora os itens principais sejam claros, isso não significa que esses outros aspectos da experiência possam ser ignorados.

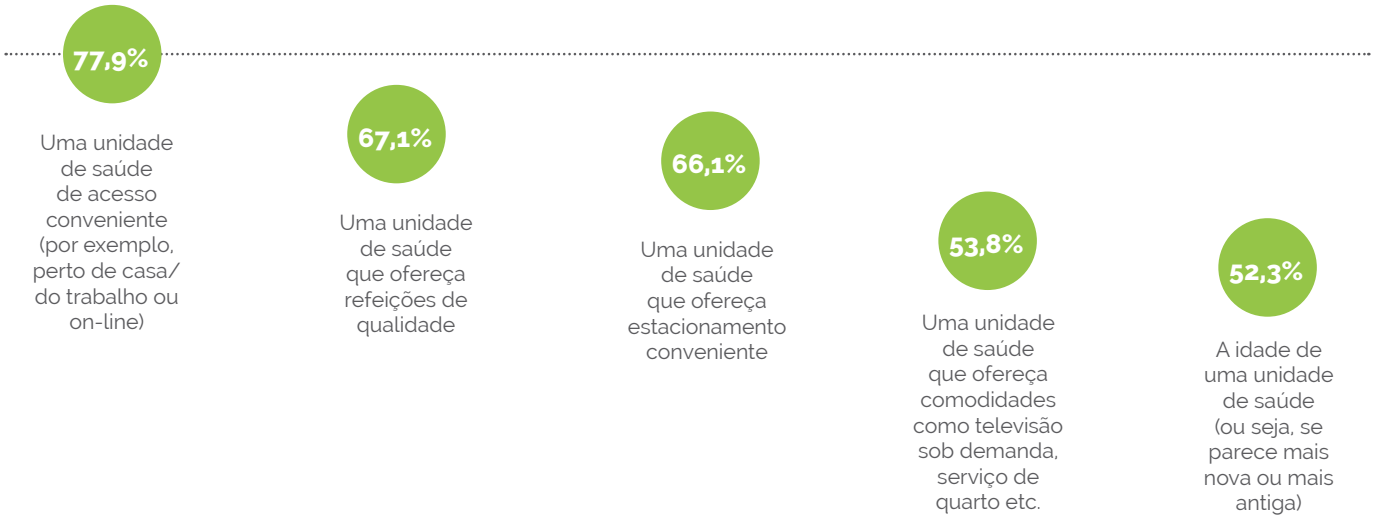
Figura 7. Itens de importância mediana na experiência de saúde

Declarações sobre experiência	% considerada Extremamente e Muito importante	Segmento
Um processo direto e de fácil compreensão para a troca de informações de saúde entre os profissionais de saúde (como de cirurgião para médico de atenção primária, de médico para farmacêutico etc.)	**87,1%**	Processo
Um processo de cobrança claro, compreensível e respeitoso	**85,8%**	Processo
A capacidade de obter suas informações médicas/registros ou resultados de exames de maneira fácil e rápida (por exemplo, acesso aos registros médicos, portal do paciente etc.)	**85,8%**	Processo
Um processo de alta/encerramento no qual você sinta que pode fazer perguntas para esclarecimento	**85,6%**	Processo
Um tempo de espera para ser atendido que você considere razoável	**85,4%**	Processo
Um processo de alta/encerramento no qual você receba informações (de forma eletrônica ou em papel) sobre itens como medicamentos, efeitos colaterais, manejo da dor etc.	**85,2%**	Processo
Empatia e compaixão	**84,8%**	Pessoas
Trabalho com você na tomada de decisões de saúde	**84,5%**	Pessoas
Comunicação de acompanhamento após uma consulta, internação hospitalar, procedimento etc. (como uma ligação de uma enfermeira ou médico) que seja útil, oportuna e atenda às suas expectativas	**83,1%**	Processo
Um ambiente de saúde silencioso e tranquilo	**82,7%**	Local
A capacidade de agendar uma consulta da maneira que você preferir (por exemplo, por telefone, on-line, aplicativo etc.)	**82,0%**	Processo
Uma unidade de saúde onde você possa se orientar com facilidade (por exemplo, sinalização clara, informações etc.)	**81,0%**	Local
Inclusão de sua família/parceiros de cuidado no planejamento de como prestar cuidados a você	**78,8%**	Pessoas
Resposta rápida quando você pedir algo	**78,1%**	Pessoas

A importância das pessoas continua sendo superior ao do local

Os itens classificados como os cinco menos importantes mantêm-se relativamente consistentes com os anos anteriores, ressaltando uma realidade fundamental para os esforços de aprimoramento da experiência. A experiência nunca se tratou de novos prédios ou comodidades que oferecemos. Esses itens, avaliados como importantes por pouco mais de metade dos participantes, representam alguns dos maiores custos para as organizações de saúde, mas continuam sendo os menos prioritários para os consumidores. Ao observarmos esses últimos cinco itens, verificamos uma queda significativa na pontuação de importância, o que confirma que, embora esses esforços possam ser fáceis de serem cumpridos ou mais fisicamente visíveis (já que todos pertencem ao segmento de local), eles não têm o impacto de outros esforços mais pessoais que este estudo tem encontrado em todas as suas edições. Os cinco itens de menor importância estão mostrados na Figura 8.

Figura 8. Cinco itens de menor importância na experiência de saúde



Com a confirmação de que o local ainda é importante, mas muito menos do que outros itens, podemos revisar o ranking agregado dos quatro segmentos principais: resultados, pessoas, processos e local. As pontuações gerais (Figura 9) entre todos os participantes na pesquisa deste ano reforçam a relevância relativa dos principais itens na experiência de saúde: os resultados importam, a forma como as pessoas se envolvem no cuidado é fundamental, os processos estabelecidos dão suporte a esses esforços, seguidos pelo local onde tudo ocorre.

Figura 9. Pontuações agregadas da importância dos segmentos principais

O que os consumidores de saúde consideram importante: comparações nacionais

Apesar da grande consistência ao considerar os itens mais importantes, existem algumas distinções entre os 13 países incluídos neste estudo. Os resultados são influenciados por realidades culturais e sistêmicas, evidenciando as diferenças entre os grupos de participantes (Figuras 10 e 11). **No entanto, a consistência na percepção dos consumidores sobre o sistema de saúde reafirma a ideia central de que, na área da saúde, somos seres humanos cuidando de seres humanos.**

Figura 10. Cinco itens de maior importância por país

	1	2	3	4	5
Austrália	Comunicação clara de forma compreensível	Tratamento com cortesia e respeito	Que minha dor seja reconhecida com seriedade	Atenção	Um ambiente de saúde limpo e confortável
Brasil	Transmissão de confiança em suas habilidades	Tratamento com cortesia e respeito	Que perguntas sejam feitas e a tentativa de entender minhas necessidades e preferências	Um ambiente de saúde limpo e confortável	Atenção
Canadá	Tratamento com cortesia e respeito	Comunicação clara de forma compreensível	Atenção	Que minha dor seja reconhecida com seriedade	Transmissão de confiança em suas habilidades
Colômbia	Tratamento com cortesia e respeito	Atenção	A capacidade de agendar uma consulta ou procedimento dentro de um período razoável	Comunicação clara de forma compreensível	Um ambiente de saúde limpo e confortável
França	Que minha dor seja reconhecida com seriedade	Comunicação clara de forma compreensível	Tratamento com cortesia e respeito	Um tempo de espera para ser atendido que você considere razoável	Atenção
Quênia	Um ambiente de saúde limpo e confortável	Comunicação clara de forma compreensível	Atenção	Tratamento com cortesia e respeito	Um processo de cobrança claro, compreensível e respeitoso
México	Atenção	Tratamento com cortesia e respeito	Comunicação clara de forma compreensível	Um ambiente de saúde limpo e confortável	Um processo de alta/ encerramento em que o plano de tratamento e/ou os próximos passos sejam bem esclarecidos

	1	2	3	4	5
Filipinas	Comunicação clara de forma compreensível	Um ambiente de saúde limpo e confortável	Atenção	Transmissão de confiança em suas habilidades	Tratamento com cortesia e respeito
Singapura	Um ambiente de saúde limpo e confortável	Comunicação clara de forma compreensível	Tratamento com cortesia e respeito	Um ambiente de saúde silencioso e tranquilo	Transmissão de confiança em suas habilidades
Espanha	Atenção	Comunicação clara de forma compreensível	Que minha dor seja reconhecida com seriedade	Tratamento com cortesia e respeito	Um tempo de espera para ser atendido que você considere razoável
Tailândia	Comunicação clara de forma compreensível	Transmissão de confiança em suas habilidades	Um processo de cobrança claro, compreensível e respeitoso	Um ambiente de saúde limpo e confortável	Um ambiente de saúde silencioso e tranquilo
Reino Unido	Comunicação clara de forma compreensível	Um ambiente de saúde limpo e confortável	Atenção	Que minha dor seja reconhecida com seriedade	Tratamento com cortesia e respeito
Estados Unidos	Atenção	Comunicação clara de forma compreensível	Fornecer um plano de cuidado claro e explicar o motivo das ações	Que minha dor seja reconhecida com seriedade	Transmissão de confiança em suas habilidades

Figura 11. Número de ocorrências entre o cinco itens mais importantes em todos os países

12	11	11	9	6	6
Comunicação clara de forma compreensível	**Tratamento com cortesia e respeito**	**Atenção**	**Um ambiente de saúde limpo e confortável**	**Transmissão de confiança em suas habilidades**	**Que minha dor seja reconhecida com seriedade**

O que chama atenção nas comparações diretas é a relevância dos itens mais bem avaliados. Em particular, as pessoas de todos os países mostram um forte desejo de que as equipes de saúde demonstrem uma "comunicação clara de forma compreensível". Esse item ficou entre os dois mais importantes em 10 dos 13 grupos nacionais de participantes. Vale ressaltar que, além de uma comunicação clara, o desejo de "tratamento com cortesia e respeito" e de "atenção" pelos profissionais de saúde apareceu 11 vezes entre os 5 itens mais importantes. Embora a ordem de importância tenha variado ligeiramente, às vezes por margens pequenas, o que realmente importa é o alinhamento dos aspectos considerados essenciais. As pessoas, independentemente da nacionalidade, cultura, região ou idioma, antes de tudo, esperam um atendimento de qualidade e querem ser tratadas como pessoas e parceiras em sua própria jornada de cuidados. Essa realidade inabalável persiste desde o nosso primeiro estudo com consumidores e é ainda mais reforçada pelos resultados globais obtidos. Como costumo dizer, independentemente de onde estejamos no mundo, todos somos seres humanos.

O impacto da experiência nas decisões de saúde permanece claro: as pessoas compartilham suas experiências com os outros

Desde 20218, continuamos perguntando às pessoas se tiveram experiências positivas ou negativas com os serviços de saúde nos últimos três meses e, em caso positivo, que ações tomaram como consequência. As implicações das experiências vividas no setor de saúde foram ainda mais evidenciadas pelo que as pessoas compartilharam com os outros. Algo que se mantém alinhado aos anos anteriores é a resposta positiva e encorajadora das pessoas. A maioria das pessoas continua a relatar experiências positivas no setor de saúde, com pouco mais de 60% indicando experiências satisfatórias nos últimos três meses, enquanto 22% mencionaram experiências insatisfatórias nesse mesmo período (Figura 12).

Também continuamos a perguntar sobre as ações que as pessoas tomam como resultado da experiência vivida (Figura 13). O principal destaque é que uma experiência positiva provoca dois impactos claros e significativos nas respostas ao redor do mundo. A experiência positiva leva as pessoas a compartilhar sua experiência e reforça a lealdade ao seu profissional ou à sua organização de saúde. Esse aspecto é importante, pois esses dois itens foram os únicos que, em média, mais de 50% das pessoas relataram como ações que tomariam. Além disso, essas foram as duas principais ações mencionadas em TODOS os países incluídos neste estudo. As experiências que as pessoas têm no setor de saúde são importantes. Há um efeito dominó gerado por uma experiência positiva que não pode e não deve ser deixado ao acaso.

Figura 12. Experiência do paciente nos últimos 3 meses

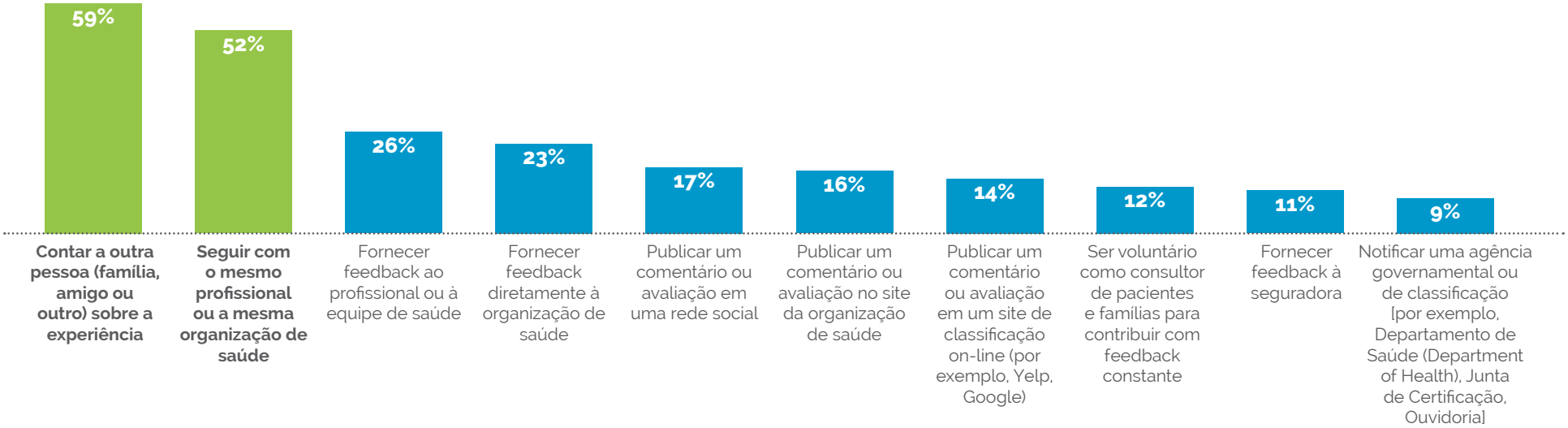
Nos últimos 3 meses, você teve o que considera ser uma experiência positiva do paciente?

61% SIM — **39% Não**

Nos últimos 3 meses, você teve o que considera ser uma experiência negativa do paciente?

22% SIM — **78% Não**

Figura 13. Ações tomadas após uma experiência positiva do paciente



Conforme observado acima, essas duas respostas também foram vistas como os dois principais itens em todos os países da pesquisa (Figura 14).

Figura 14. Ações tomadas após uma experiência do paciente positiva por país

Como resultado da sua experiência positiva do paciente, você realizou alguma das seguintes ações? (Selecione todas as opções que se aplicam.)	Austrália	Brasil	Canadá	Colômbia	França	Quênia	México	Filipinas	Singapura	Espanha	Tailândia	Reino Unido	Estados Unidos
Contar a outra pessoa (família, amigo ou outro) sobre a experiência	**62%**	**52%**	**62%**	**67%**	**58%**	**78%**	**58%**	**75%**	**51%**	**62%**	**44%**	**53%**	**51%**
Seguir com o mesmo profissional ou a mesma organização de saúde	**64%**	**37%**	**52%**	**55%**	**51%**	**67%**	**51%**	**64%**	**50%**	**49%**	**30%**	**41%**	**66%**
Fornecer feedback ao profissional ou à equipe de saúde	31%	8%	32%	14%	22%	41%	20%	43%	33%	10%	29%	31%	30%
Fornecer feedback diretamente à organização de saúde	21%	4%	16%	21%	21%	36%	17%	41%	29%	15%	29%	23%	19%
Publicar um comentário ou avaliação em uma rede social	6%	7%	12%	13%	8%	27%	26%	29%	28%	10%	34%	14%	6%
Publicar um comentário ou avaliação no site da organização de saúde	17%	7%	12%	15%	16%	25%	16%	29%	23%	10%	25%	9%	9%
Publicar um comentário ou avaliação em um site de classificação on-line (por exemplo, Yelp, Google)	9%	3%	12%	12%	15%	18%	22%	23%	17%	13%	26%	10%	8%
Voluntariar-se como consultor de pacientes e famílias para contribuir com feedback constante	5%	2%	13%	10%	14%	12%	13%	21%	14%	9%	28%	8%	2%
Fornecer feedback à seguradora	6%	1%	9%	19%	5%	11%	14%	23%	13%	8%	27%	6%	2%
Notificar uma agência governamental ou de classificação (por exemplo, Departamento de Saúde, Junta de Certificação, Ouvidoria)	6%	1%	6%	7%	4%	9%	10%	20%	15%	5%	27%	8%	1%

Curiosamente, quando perguntamos às pessoas que tiveram uma experiência negativa quais ações elas tomaram, encontramos uma leve variação nas respostas relatadas. Em média, o item que mais se destacou foi que as pessoas optariam por "contar a outra pessoa" sobre sua experiência negativa (Figura 15). No entanto, o próximo conjunto de respostas mostrou uma variação menor, alinhando-se às descobertas sobre experiências positivas mencionadas anteriormente. Após compartilhar uma história sobre uma experiência ruim, as pessoas tendem a "decidir não voltar" ou a "procurar e usar um médico ou organização diferente". Em contraste com as experiências positivas que promovem lealdade, experiências negativas frequentemente levam as pessoas a buscar cuidados em outros lugares.

Figura 15. Ações tomadas após uma experiência negativa do paciente

Embora haja alguma variação nas principais respostas de cada país a uma experiência negativa, incluindo em alguns casos pessoas que preferem "abordar o problema diretamente", permanece claro que, mesmo com experiências negativas, a escolha principal das pessoas é compartilhar suas histórias com outras pessoas e, como resultado, buscar novos locais de atendimento (Figura 16).

Figura 16. Ações tomadas após uma experiência do paciente positiva por país

Como resultado de uma experiência negativa do paciente, você realizou alguma das seguintes ações? (Selecione todas as opções que se aplicam.)	Austrália	Brasil	Canadá	Colômbia	França	Quênia	México	Filipinas	Singapura	Espanha	Tailândia	Reino Unido	Estados Unidos
Contar a outra pessoa (família, amigo ou outro) sobre a experiência	**29%**	**44%**	**28%**	**19%**	**33%**	14%	12%	**19%**	**20%**	**22%**	**11%**	**36%**	**62%**
Decidir não voltar para a mesma pessoa/local	16%	14%	**18%**	**18%**	**13%**	**24%**	**25%**	**20%**	7%	15%	10%	12%	35%
Encontrar e usar um médico ou organização diferente	13%	**54%**	5%	16%	**13%**	20%	**19%**	5%	7%	13%	8%	6%	24%
Abordar a preocupação diretamente com o profissional ou a equipe de saúde	**19%**	7%	8%	13%	**13%**	**15%**	3%	15%	**10%**	2%	9%	9%	33%
Abordar a preocupação diretamente com a organização de saúde	0%	3%	8%	5%	10%	8%	3%	5%	5%	13%	10%	12%	25%
Publicar um comentário ou avaliação em uma rede social	10%	8%	3%	3%	5%	2%	5%	8%	5%	7%	**12%**	9%	5%
Publicar um comentário ou avaliação no site da organização de saúde	3%	10%	13%	4%	3%	7%	8%	2%	2%	2%	9%	3%	6%
Notificar ou registrar uma queixa junto a uma agência governamental ou de classificação (por exemplo, Departamento de Saúde, Junta de Certificação, Ouvidoria)	0%	2%	5%	8%	5%	2%	14%	7%	7%	9%	3%	0%	4%
Voluntariar-se como consultor de pacientes e famílias para contribuir com feedback constante	3%	1%	3%	5%	3%	2%	2%	3%	7%	7%	**12%**	0%	2%
Registrar uma queixa junto à sua seguradora	0%	2%	3%	1%	3%	1%	3%	8%	15%	2%	5%	3%	11%
Publicar um comentário ou avaliação em um site de classificação on-line (por exemplo, Yelp, Google)	3%	5%	5%	4%	0%	4%	2%	2%	10%	2%	9%	0%	6%
Entrar em contato com um advogado	0%	1%	0%	4%	0%	0%	3%	2%	5%	4%	1%	3%	2%

A mensagem que essas respostas nos transmitem é fundamental para as organizações de saúde. A reputação que você constrói e o que as pessoas falam sobre você dependem das experiências que elas vivenciam, principalmente quando essas experiências são positivas. Isso demonstra que as experiências positivas que você proporciona têm um grande impacto, com reflexos diretos na qualidade geral dos cuidados que você oferece. Embora os números sejam um pouco menores, a mesma lógica se aplica às experiências negativas. A conclusão é que as experiências que as pessoas vivenciam moldam as histórias que elas compartilham e as decisões que tomam em relação à saúde. Investir na experiência é fundamental não apenas pelo impacto direto dentro da sua organização, mas também pelos efeitos de longo alcance que ela provoca além disso.

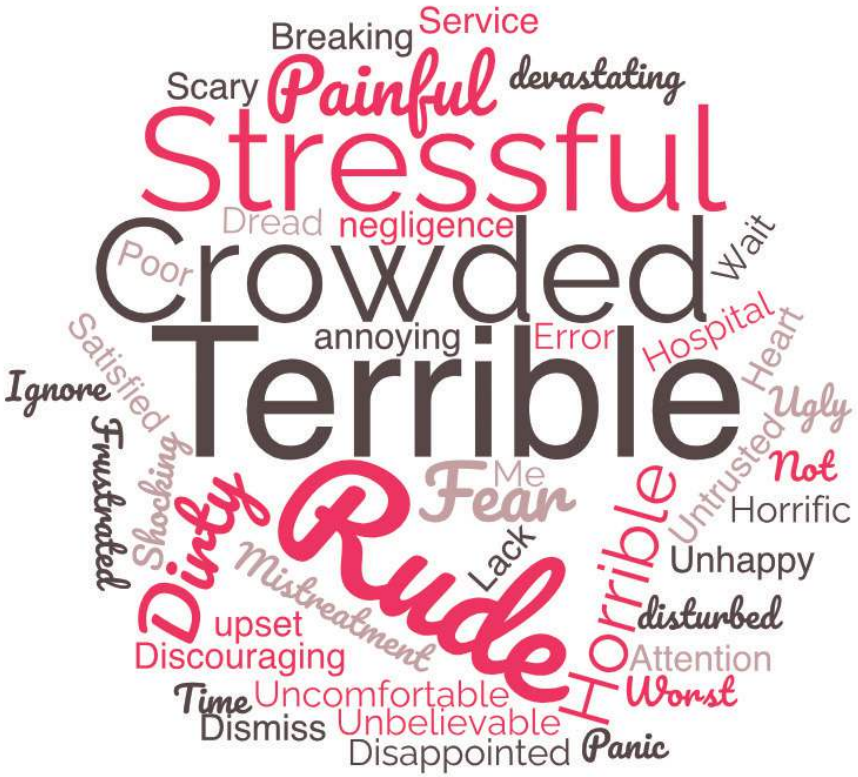
Descrição da experiência

Como fizemos ao longo dos anos ao conduzir este estudo, também pedimos às pessoas que descrevessem sua experiência como boa ou ruim, perguntando: "Pense em um momento específico em que você ou alguém que você conhece teve uma experiência boa (ou positiva)/ruim (ou negativa) como paciente. Quais palavras ou frases você usaria para descrever essa experiência?" Para experiências positivas (Figura 17), as palavras mais comuns continuam sendo reconfortante, compreensiva, acolhedora, profissional Não é surpreendente, pois essas palavras estão diretamente relacionadas aos itens que as pessoas consideram mais importantes em sua experiência geral, conforme vimos anteriormente.

Por outro lado, nas experiências negativas, palavras como lotada, grosseira, apressada, estressante são frequentemente citadas (Figura 18). Essas palavras refletem o oposto do que foi mencionado como importante anteriormente. Experiências negativas parecem apressadas, com menos interações pessoais e até geram a percepção de uma espera mais longa. Estas nuvens de palavras nos ajudam a ver o que realmente move as pessoas e como elas veem o que é importante para sua experiência. Além disso, elas reforçam as expectativas das pessoas em relação ao que desejam e merecem em sua experiência de saúde: comunicação clara, escuta atenta e tratamento com dignidade e respeito.

Figura 17. Palavras associadas a uma experiência positiva

Figura 18. Palavras associadas a uma experiência negativa



Diferenças geracionais sobre o que é importante: a importância dos resultados aumenta com a idade

Em nossa pesquisa, sempre houve um interesse em entender como a idade influencia o que é importante para os consumidores de cuidados. Nesta investigação, conseguimos aprofundar nossa análise com dados segmentados por faixa etária. Os resultados apresentados são baseados nas respostas de 11 dos 13 países amostrados (excluindo os EUA e o Brasil). Para essa análise, consideramos todos os 34 itens que pedimos aos participantes para avaliar, incluindo os itens relacionados aos resultados. Ao analisar os dados, consideramos sete faixas etárias distintas: 18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, 65-74, e 75 ou mais.

Em nossa análise, identificamos os três principais itens que cada faixa etária classificou como "Extremamente importante" para sua experiência geral, em termos percentuais. O que chama a atenção é que, embora os itens mais importantes permaneçam consistentes com os resultados gerais apresentados acima, os dados mostram que, à medida que envelhecem, os resultados ganham mais importância para as pessoas.

O primeiro aspecto relevante é identificar quais respostas aparecem com regularidade entre os três primeiros para todas as faixas etárias. Embora nenhum item tenha figurado entre os três principais em todas as faixas etárias, um item, "que, por fim, minha saúde melhore" (resultados), apareceu seis vezes; dois itens, "Tratamento com cortesia e respeito" (pessoas) e "que meu atendimento seja realizado com segurança" (resultados), apareceram pelo menos cinco vezes; e um item, "um ambiente de saúde limpo e confortável" (local), apareceu quatro vezes.

Com essa consistência nos itens prioritários, é a posição que ocupam em termos de importância que revela uma história sobre as perspectivas dos consumidores à medida que envelhecem. A Figura 19 mostra os três principais itens para cada faixa etária, evidenciando que, enquanto o ambiente seja mais valorizado pelos mais jovens, a forma como são tratados e os resultados do cuidado que recebem se tornam mais importantes à medida que envelhecem. Interessante também é notar como os aspectos de cortesia, respeito e escuta se destacam entre os itens mais importantes para a faixa etária de 75 anos ou mais.

Figura 19. Itens de maior importância por faixa etária, classificados conforme a porcentagem de "Extremamente importante"

	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75 ou mais
1	Um ambiente de saúde limpo e confortável	Um ambiente de saúde limpo e confortável	Tratamento com cortesia e respeito	Que, por fim, minha saúde melhore	Que meu atendimento seja realizado com segurança	Que, por fim, minha saúde melhore	Que eu receba o nível adequado de atendimento conforme minhas necessidades Tratamento com cortesia e respeito
2	Tratamento com cortesia e respeito	Tratamento com cortesia e respeito	Um ambiente de saúde limpo e confortável	Tratamento com cortesia e respeito	Que, por fim, minha saúde melhore	Que eu receba o nível adequado de atendimento conforme minhas necessidades	Que, por fim, minha saúde melhore
3	Que meu atendimento seja realizado com segurança Que, por fim, minha saúde melhore	Comunicação clara de forma compreensível Que, por fim, minha saúde melhore	Que meu atendimento seja realizado com segurança	Atenção Que meu atendimento seja realizado com segurança Comunicação clara de forma compreensível	Que eu alcance resultados de saúde positivos Que eu receba o nível adequado de atendimento conforme minhas necessidades Atenção Um ambiente de saúde limpo e confortável	Que meu atendimento seja realizado com segurança	Atenção

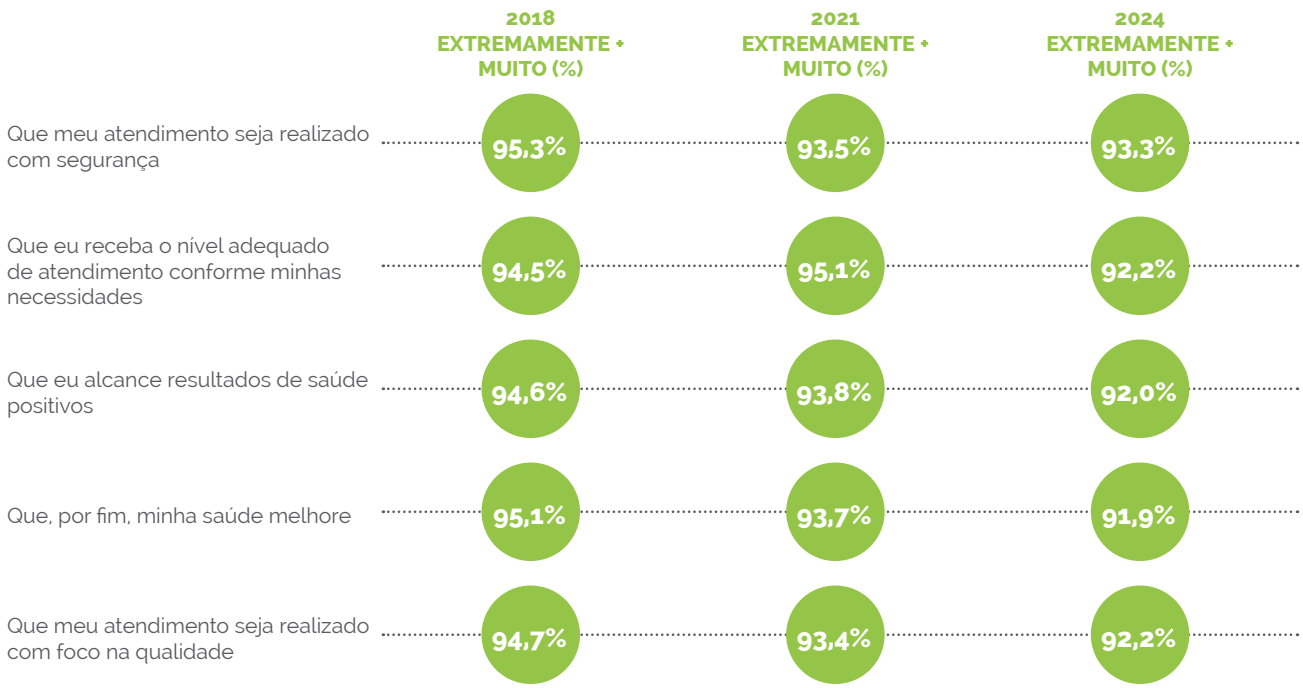
O que as pessoas consideram importante não mudou

Desde a primeira coleta de dados no estudo com consumidores de 2018, observamos uma tendência em evolução. Embora alguns números tenham mudado um pouco, as prioridades gerais das pessoas em relação à saúde permanecem as mesmas. Isso é significativo, pois agora temos uma visão das perspectivas das pessoas antes, durante e depois da pandemia. O que constatamos ao longo desses seis anos é claro: os resultados importam e a forma como as pessoas são tratadas no atendimento de saúde continua sendo de extrema relevância para os pacientes.

Os resultados continuam sendo uma prioridade significativa

Para analisar a tendência, removemos os indicadores de resultados da nossa análise dos itens relacionados a pessoas, processos e ambiente, destacando que, em todos os anos do estudo, os cinco itens sobre resultados de saúde sempre figuraram entre os dez primeiros no ranking geral. Embora esses itens tenham sofrido algumas variações em termos de importância e a ampliação da amostra global tenha reduzido a intensidade das pontuações, a importância de cuidados seguros e adequados permanece inalterada (Figura 20).

Figura 20. Cinco principais indicadores de resultados classificados como "Extremamente importantes"



O que importa para os consumidores continua sendo relevante

De maneira semelhante aos resultados sobre os indicadores de resultados, nossa análise das tendências gerais dos itens revelou uma impressionante consistência no que as pessoas consideram essencial na saúde. Os itens que observamos como mais importantes em 2024 são os mesmos identificamos no início da coleta de dados, ou seja, "Comunicação clara de forma compreensível", "Atenção", "Tratamento com cortesia e respeito" e "Um ambiente de saúde limpo e confortável". Essa consistência é ainda mais evidenciada pelo fato de que nove itens, listados abaixo, foram classificados entre os dez mais importantes neste estudo (fora os indicadores de resultados) em todas as três investigações principais.

A consistência também ocorreu nos dois extremos da priorização, com os quatro itens de menor importância mantendo-se constantes (Figura 21). Esses itens estão relacionados ao local, incluindo: "Uma unidade de saúde que ofereça estacionamento conveniente", "Uma unidade de saúde que ofereça refeições de qualidade", "A idade de uma unidade de saúde (ou seja, se parece mais nova ou mais antiga)" e "Uma unidade de saúde que ofereça comodidades como televisão sob demanda, serviço de quarto etc.". Esses resultados apenas reforçam que a maneira como interagimos enquanto indivíduos na saúde é muito mais importante do que o local onde isso acontece. Como temos enfatizado, a experiência está nos relacionamentos que construímos, não nas comodidades que oferecemos.

Figura 21. Principais itens de importância nos segmentos de pessoas, local e processo

	SEGMENTO	2018 EXTREMAMENTE + MUITO (%)	2021 EXTREMAMENTE + MUITO (%)	2024 EXTREMAMENTE + MUITO (%)	CLASSIFICAÇÃO MÉDIA 2018-2024
Comunicação clara de forma compreensível	Pessoas	95,4%	94,8%	92,9%	1,0
Atenção	Pessoas	95,1%	94,1%	92,0%	2,3
Tratamento com cortesia e respeito	Pessoas	94,6%	92,4%	92,0%	3,3
Um ambiente de saúde limpo e confortável	Local	94,2%	92,3%	91,5%	4,7
Transmissão de confiança em suas habilidades	Pessoas	93,8%	92,0%	89,8%	6,0
Um plano de cuidado claro e o motivo das ações	Pessoas	93,1%	92,8%	89,1%	6,0
Que minha dor seja reconhecida com seriedade	Pessoas	93,5%	91,5%	90,0%	6,3
Fazer perguntas e tentar entender minhas necessidades e preferências	Pessoas	92,4%	92,7%	89,4%	6,7
Um processo de alta/encerramento em que o plano de tratamento e/ou os próximos passos sejam bem esclarecidos	Processo	92,0%	89,1%	88,0%	9,3
A capacidade de agendar uma consulta ou procedimento dentro de um período razoável	Processo	92,6%	88,3%	87,6%	9,7
Um processo direto e de fácil compreensão para a troca de informações de saúde entre os profissionais de saúde (como de cirurgião para médico de atenção primária, de médico para farmacêutico etc.)	Processo	90,3%	88,7%	87,1%	10,7

	SEGMENTO	2018 EXTREMAMENTE + MUITO (%)	2021 EXTREMAMENTE + MUITO (%)	2024 EXTREMAMENTE + MUITO (%)	CLASSIFICAÇÃO MÉDIA 2018-2024
Um processo de alta/encerramento no qual você sinta que pode fazer perguntas para esclarecimento	Processo	90,3%	85,7%	85,6%	13,3
Um processo de alta/encerramento no qual você receba informações (de forma eletrônica ou em papel) sobre itens como medicamentos, efeitos colaterais, manejo da dor etc.	Processo	89,4%	86,3%	85,2%	14,3
Um processo de cobrança claro, compreensível e respeitoso	Processo	89,3%	82,5%	85,8%	14,7
Um tempo de espera para ser atendido que você considere razoável	Processo	90,1%	83,9%	85,4%	14,7
Uma forma de obter suas informações médicas ou resultados de exames de maneira fácil (por exemplo, acesso aos registros médicos, portal do paciente etc.)	Processo	85,5%	84,7%	85,8%	15,3
Trabalhar junto a você na tomada de decisões de saúde	Pessoas	89,1%	87,3%	84,5%	15,3
Expressar empatia e compaixão	Pessoas	82,5%	77,8%	84,8%	18,7
Responder rapidamente quando você pedir algo	Pessoas	87,3%	82,0%	78,1%	19,7
A capacidade de agendar uma consulta da maneira que você preferir (por exemplo, por telefone, on-line, aplicativo etc.)	Processo	81,4%	79,3%	82,0%	20,0
Comunicação de acompanhamento após uma consulta, internação hospitalar, procedimento etc. (como uma ligação de uma enfermeira ou médico) que seja útil, oportuna e atenda às suas expectativas	Processo	81,0%	75,1%	83,1%	20,3
Um ambiente de saúde silencioso e tranquilo	Local	80,2%	69,8%	82,7%	21,7
Uma unidade de saúde onde você possa se orientar com facilidade (por exemplo, sinalização clara, informações etc.)	Local	79,3%	73,0%	81,0%	22,3
Incluir sua família/parceiros de cuidado no planejamento de como prestar cuidados a você	Pessoas	68,4%	67,9%	78,8%	24,3
Uma unidade de saúde de acesso conveniente (por exemplo, perto de casa/do trabalho ou on-line)	Local	77,4%	67,4%	77,9%	24,7
Uma unidade de saúde que ofereça estacionamento conveniente	Local	71,1%	58,7%	66,1%	26,0
Uma unidade de saúde que ofereça refeições de qualidade	Local	58,0%	44,2%	67,1%	26,7
A idade de uma unidade de saúde (ou seja, se parece mais nova ou mais antiga)	Local	52,4%	35,4%	52,3%	28,3
Uma unidade de saúde que ofereça comodidades como televisão sob demanda, serviço de quarto etc.	Local	49,4%	31,5%	53,8%	28,7

A voz do consumidor nos lembra do que realmente importa

Nossas pesquisas mostram há tempos que tanto os consumidores de cuidados quanto os pacientes e seus parceiros de cuidado sabem que a experiência que vivenciam no setor da saúde é importante. E como nosso trabalho tem mostrado desde o início, as pessoas veem sua experiência de forma semelhante à definição que nossa comunidade sempre adotou: a soma de todas as interações, moldadas pela cultura de uma organização, que influenciam as percepções do paciente em todo o processo de atendimento.[5] Quando enxergamos a experiência como a soma de tudo o que alguém vivencia, fica ainda mais claro por que os resultados aqui apresentados são tão significativos. Os resultados são relevantes e esperados por quem busca cuidados de saúde, e a forma como tratamos as pessoas é de extrema importância. Esses conceitos, mais uma vez, formam os principais pontos desta investigação contínua sobre a voz do consumidor. Dito isso, precisamos deixar claro que:

As pessoas esperam cuidados seguros e adequados.
Isso é algo inegociável na área da saúde. Mesmo com os desafios que ainda enfrentamos para garantir a consistência da segurança nos cuidados de saúde, o que as pessoas acreditam que devemos fazer é evidente: garantir que o atendimento seja seguro e que os cuidados apropriados sejam prestados. Embora não tenham sido abordados explicitamente neste estudo, esses fundamentos levam a outro aspecto essencial: a confiança. O debate sobre confiança nos cuidados de saúde está no centro de muitas discussões hoje em dia. A confiança é o ponto de partida para as relações; é o fundamento sobre o qual a lealdade e a conexão se formam. Também é a confiança que fortalece as realidades da experiência humana na saúde, ou seja, a experiência oferecida é tão boa quanto o cuidado proporcionado aos profissionais da área da saúde. E, juntos, esses fatores garantem uma experiência comunitária positiva dentro dos nossos sistemas de cuidado. Esses temas não são isolados, e muito do que discutimos está enraizado nessa expectativa fundamental.

A forma como as pessoas são tratadas na saúde é essencial para uma experiência positiva.
Ao longo dos seis anos da nossa investigação, as pessoas têm sido consistentes e claras sobre o que é mais importante para sua experiência

de cuidado: comunicação clara, escuta atenta e tratamento com dignidade e respeito. Embora esses não sejam conceitos novos e não surpreendam quando pensamos na natureza dos cuidados de saúde, eles nos lembram do porquê as pessoas buscam atendimento e o que mais se destaca para elas quando interagem conosco, A maneira como tratamos as pessoas importa e deve ser um elemento essencial de qualquer esforço voltado à experiência.

O aspecto relacional da experiência de saúde supera os processos que buscamos melhorar ou os ambientes que construímos.
Também é importante notar como os elementos relacionados a pessoas se destacaram em relação aos itens de processo e, sobretudo, aos de lugar. Isso não significa que esses aspectos não têm um papel na experiência, mas nos ajuda a determinar onde agir primeiro. Sim, as pessoas nos avaliarão com base em nossos processos. Isso ficou claro nas descrições de palavras relacionadas às experiências negativas, em que as pessoas destacaram os tempos de espera ou a conveniência no agendamento como elementos importantes. No entanto, a lição aqui é que os aspectos frequentemente associados à experiência, como comodidades ou processos eficientes, não são o que as pessoas buscam em primeiro lugar. As declarações dos consumidores ao longo desses anos deve pôr fim a qualquer questionamento sobre o ponto de partida dos esforços de experiência e onde o impacto mais significativo pode ser alcançado.

A experiência vivida pelas pessoas é a história que elas contarão.
Nos últimos seis anos do nosso estudo, também identificamos outra consistência: o principal comportamento que as pessoas adotam após suas experiências na saúde, sejam elas boas ou ruins, é compartilhar suas histórias com outras pessoas. As experiências que oferecemos na área da saúde, sejam elas planejadas estrategicamente ou não, servem de inspiração para as histórias que cada paciente compartilhará com outros. E essas histórias muitas vezes são mais poderosas do que qualquer campanha de marketing, certificação ou reconhecimento formal que as organizações possam divulgar. O que as pessoas dizem tem um alcance significativo; impacta as pessoas muito antes de escolherem um local para atendimento, quando têm essa opção. Para muitos, a história que ouvem, seja positiva ou negativa, é frequentemente a primeira interação com uma organização de saúde. É o primeiro passo (e, dependendo da história, talvez o último) na sua jornada de experiência.

Em última análise, a experiência influencia as escolhas que as pessoas fazem (quando têm a opção) na área da saúde.
Descobrimos também que, além de afetar as histórias que as pessoas contam, a experiência influencia as escolhas que elas fazem. Assim como vimos em estudos anteriores, as pessoas afirmaram que, quando têm uma boa experiência, tendem a permanecer na organização de saúde atual. Por outro lado, se a experiência foi ruim, decidem não voltar ou procuram outra organização. A realidade é que a experiência influencia as escolhas das pessoas ou pelo menos as leva a considerar outras opções. E a experiência oferecida por uma organização é o fator que catalisa essas escolhas. Isso destaca a importância da experiência como um fator que impulsiona a lealdade e as oportunidades que as organizações de saúde têm de garantir experiências positivas e sustentar relacionamentos de longo prazo com seus pacientes.

Quando decidimos descobrir a voz dos consumidores em 2018, não sabíamos o que encontraríamos. Hoje, assim como no passado, estamos inspirados pelo que as pessoas compartilharam: a forma como são tratadas importa, e elas não se consideram meros objetos de um atendimento de saúde, mas sim participantes ativas em um relacionamento de cuidado, que esperam resultar em melhor saúde ou conforto.

Ao expandirmos esta pesquisa globalmente, também nos deparamos com outro ponto de incerteza: Haveria consistência ou uma grande disparidade? As diferenças, causadas pela diversidade cultural e pelos sistemas de saúde, revelariam falhas, ou descobriríamos algo mais? O que descobrimos foi a validação de uma ideia central que sempre acreditamos e que agora reafirmamos: a saúde é, em sua essência, seres humanos cuidando de seres humanos.

Isso torna o processo incrivelmente dinâmico, caótico, diversificado e, sim, belo. Ao nos focarmos nessa ideia central, iniciamos um caminho onde grandes coisas podem acontecer. O que os consumidores ao redor do mundo nos disseram é que a experiência que vivenciam importa, que a maneira como são tratados importa, que nos procuram nos seus momentos de maior vulnerabilidade e que ajudamos a moldar a história de suas vidas.

Essa é uma tarefa grandiosa, fundamentada em grande responsabilidade e construída com base em compromisso e, ouso dizer, amor. Talvez esta seja a maior lição que aprendemos nesses últimos seis anos: que, quando escolhemos cuidar uns dos outros, coisas incríveis acontecem. Para todos nós que trabalhamos na área da saúde e estamos comprometidos com a excelência, podemos e devemos ser os defensores dessa causa, sempre.

Referências

1. Wolf JA. Consumer Perspectives on Patient Experience 2018 (Perspectivas dos consumidores sobre a experiência do paciente em 2018). The Beryl Institute. **Consumer-Perspectives on Patient Experience 2018**
2. Wolf JA. Consumer Perspectives on Patient Experience 2021 (Perspectivas dos consumidores sobre a experiência do paciente em 2021). The Beryl Institute. **Consumer Perspectives on Patient Experience 2021**
3. The Beryl Institute — Ipsos PX Pulse (PX Pulse da Ipsos), junho de 2024. **PX Pulse: Consumer Perspectives on Patient Experience in the U.S. – June 2024**
4. Expectations and Patient Experience in Healthcare in Brazil: A Brazilian Study 2024 (Expectativas e Experiência do Paciente com os Cuidados em Saúde no Brasil: Estudo Nacional 2024). The Beryl Institute, SOBREXP, SoluCX. **Expectations & Patient Experience in Healthcare in Brazil**
5. Wolf JA, Niederhauser V, Marshburn D, LaVela SL. Defining Patient Experience (Definindo a Experiência do Paciente). Patient Experience Journal. 2014; 1(1):7-19. doi: 10.35680/2372-0247.1004.

THE BERYL
INSTITUTE

Elevando a experiência humana na área de cuidados de saúde

www.theberylinstitute.org